



Proceedings

Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)

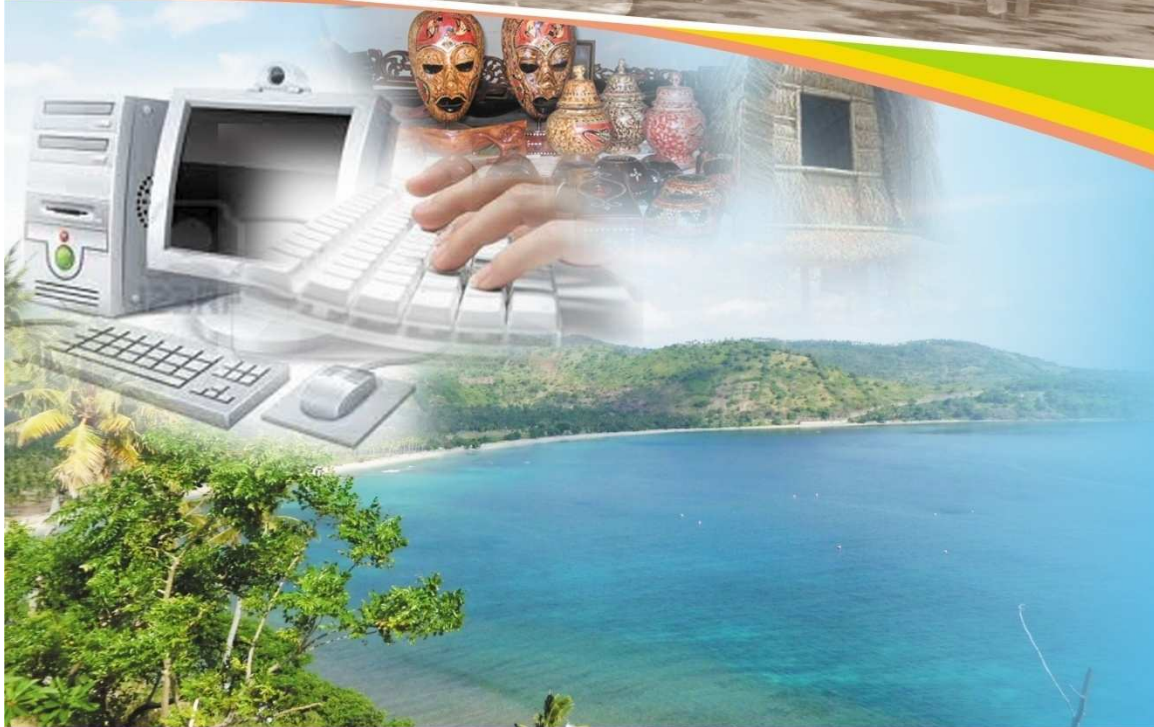
2013

ISBN 978-602-17488-0-0

14-15 Februari 2013



STMIK BUMIGORA MATARAM



STMIK BUMIGORA MATARAM
Jl. Ismail Marzuki Mataram Lombok
Telp. 0370-634498, Fax. 0370-638369
www.stmikbumigora.ac.id

Dipublikasikan Tahun 2013 oleh :

**STMIK BUMIGORA MATARAM
Mataram-Indonesia**

ISBN : 978-602-17488-0-0

Panitia tidak bertanggung jawab terhadap isi paper dari peserta.

PROCEEDINGS
KONFERENSI NASIONAL SISTEM INFORMASI 2013

Ketua Editor
Agus Pribadi, S.T., M.Sc

Sekretaris Editor
Ir. Bambang Krismono Triwijoyo, M.Kom.

Anggota Editor
M.Yunus,S.Kom.
Ahmad Asril Rizal, S.Si.

KOMITE KNSI 2013

STEERING COMMITTEE

- **Kridanto Surendro, Ph.D**
- **Dr. Rila Mandala**
- **Dr. Husni S Sastramihardja**
- **Prof. Iping Supriana**
- **Dr. Ing. M. Sukrisno**
- **Dyah Susilowati, M.Kom.**

PROGRAM COMMITTEE

- **Kridanto Surendro, Ph.D (ITB)**
- **Dr. Rila Mandala (ITB)**
- **Dr. Husni Setiawan Sastramihardja (ITB)**
- **Prof. Jazi Eko Istiyanto, Ph.D (UGM)**
- **Prof. Dr. Beny A Mutiara (Univ. Gunadarma)**
- **Retantyo Wardoyo, Ph.D (UGM)**
- **Agus Harjoko, Ph.D (UGM)**
- **Dra. Sri Hartati, M.Sc, Ph.D (UGM)**
- **Prof. Zainal A. Hasibuan, Ph.D (Univ. Indonesia)**
- **Dr. Djoko Soetarno (Univ. BINUS)**
- **Prof. Ir. Arief Djunaedi, M.Sc.,PhD (ITS)**
- **Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, MSc (ITS)**
- **Dr. Ir. Agus Buono, M.Si., M.Kom (IPB)**
- **Dr. Ir. Sri Nurdianti, M.Sc (IPB)**
- **Prof. Dr. M. Zarlis, M.Sc (USU)**
- **Dr. Masayu Leylia Khodra (ITB)**

TECHNICAL COMMITTEE

- **Agus Pribadi, S.T., M.Sc**
- **Ria Rosmalasari Safitri, M.M.**
- **Ni Ketut Sriwinarti, S.E, M.Ak.**
- **Ir. Bambang Krismono Triwijoyo, M.Kom.**
- **Dadang Priyanto, M.Kom.**
- **Muhammad Nur, M.Hum.**
- **Raisul Azhar, S.T., M.T.**
- **Kartarina, S.Kom.**
- **Husain, S.Kom**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas perkenan-Nya, Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) tahun 2013 ini dapat diselenggarakan. KNSI 2013 merupakan event nasional tahunan yang diselenggarakan pertamakalinya pada tahun 2005 di Institut Teknologi Bandung (ITB). KNSI 2013 merupakan event ke sembilan yang diselenggarakan di Kampus STMIK Bumigora Mataram Lombok Nusa Tenggara Barat. Penyelenggaraan KNSI merupakan media para praktisi dan akademisi saling berbagi ide dan pengalaman baru tentang disiplin ilmu Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Topik-topik yang dibahas dalam konferensi diharapkan dapat membentuk masyarakat yang dapat menuntun perwujudan Sistem Informasi sebagai salah satu solusi memajukan Bangsa Indonesia. Kemajuan yang duharapkan mampu meningkatkan daya saing bangsa Indonesia di tingkat dunia.

KNSI 2013 diselenggarakan sebagaimana dua hal dasar penyelenggaraan, yaitu pertemuan ilmiah yang dipadukan dengan kegiatan pengenalan budaya dan wisata Indonesia. Penyelenggaraan KNSI yang digelar tahunan dan secara safari akan mampu untuk lebih mengenalkan aneka ragam khas, budaya dan wisata Indonesia utamanya kepada bangsa sendiri. Disamping merupakan media bertemunya para akademisi dan praktisi bidang Teknologi Informasi, KNSI juga mendukung program pemerintah dalam meningkatkan pengenalan dan kunjungan wisata Indonesia. Bangsa Indonesia harus mampu menjadi tuan rumah di negerinya sendiri dalam bidang wisata dan budaya.

Penyelenggaraan KNSI 2013 ini cukup diminati dari berbagai kalangan. Tentunya media temu ilmiah KNSI semakin diminati, dengan dijumpainya tidak sedikit peserta baru yang berbondong menghadiri temu ilmiah ini sebagai konferensi pertama yang peserta ikuti. Mengikuti KNSI dapat dipergunakan sebagai pengalaman untuk menapak dan sebagai pintu masuk untuk mengikuti konferensi atau temu ilmiah berikutnya. Peserta yang telah biasa mengikuti temu ilmiah serupa lain ataupun peserta KNSI yang menjadi langganan pada KNSI semuanya dapat berinteraksi dan berbagi pada *event* KNSI 2013 ini.

Akhirnya kami seluruh panitia konferensi berharap koleksi abstrak paper yang dimuat dalam proceedings KNSI 2013 ini akan dapat bermanfaat bagi semua mansyarakat ilmiah maupun praktisi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi. Tidak lupa kami juga menyampaikan ucapan terima ksh kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya KNSI 2013 kali ini serta diterbitkannya proceedings KNSI 2013.

Mataram, 22 januari 2013
Ketua Panitia Pelaksana

Agus Pribadi,S.T,M.Sc

SAMBUTAN KETUA STMIK BUMIGORA MATARAM

Yang terhormat para undangan, pembicara utama, pemakalah dan peserta Konferensi Nasional Sistem Informasi tahun 2013. Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena pada hari ini kita dapat berkumpul untuk bisa mengikuti acara pembukaan serta pemaparan ilmiah sebagai rangkaian kegiatan Konferensi kali ini, yang merupakan hasil kerjasama antara STMIK Bumigora Mataram dengan Departemen Teknik Informatika, Institut Teknologi Bandung selaku penggagas KNSI yang telah dirintis dan dilaksanakan untuk pertama kalinya pada tahun 2005 di ITB Bandung.

STMIK Bumigora merupakan perguruan tinggi komputer pertama di NTB yang berdiri pada tanggal 26 September 1987. STMIK Bumigora menyelenggarakan tiga program studi yaitu S1 Teknik Informatika, D3 Teknik Informatika dan D3 Manajemen Informatika. Seluruh program studi terakreditasi oleh BAN-PT. Pada tahun 2009 STMIK Bumigora telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 untuk Penyelenggaraan Akademik Perguruan Tinggi.

Pada pelaksanaan konferensi kali ini dihadiri oleh lebih dari 350 peserta, baik peserta pemakalah maupun non pemakalah. Sebagian besar peserta pemakalah adalah akademisi dan praktisi, sementara non pemakalah terdiri dari kalangan birokrat dan pemerhati Sistem Informasi serta mahasiswa. Peserta berasal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia mulai dari kota di pulau Sumatra sampai kota di pulau Papua. Harapan kami, konferensi ini dapat menjadi ajang kegiatan pendalaman di bidang Sistem Informasi guna menunjang pembangunan bangsa Indonesia. Saya selaku Ketua STMIK Bumigora Mataram menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah bekerja keras merencanakan dan melaksanakan konferensi kali ini, saya juga mohon maaf apabila di dalam persiapan maupun pelaksanaan rangkaian acara konferensi ini terdapat kekurangan.

Akhirnya kami mengucapkan selamat mengikuti konferensi semoga konferensi kali ini dapat berjalan dengan lancar, dan bagi peserta yang akan mengikuti paket wisata kami menyampaikan selamat datang di pulau Lombok, dan selamat menikmati keindahan alam budaya, tradisi serta kuliner khas Lombok.

Mataram, 22 Januari 2012
Ketua STMIK Bumigora Mataram

Dyah Susilowati,M.Kom

JADWAL ACARA KNSI 2013

HARI PERTAMA

Hari : Kamis, Tanggal : 14 February 2013

No	Waktu (WITA)	Acara			
1	08.00-08.30	Registration Peserta			
2	08.30-08.35	Pembukaan MC			
3	08.35-08.45	Tarian Pembukaan			
4	08.45-09.00	Sambutan Ketua Pelaksana KNSI 2013 (Agus Pribadi,S.T,M.Sc)			
	09.00-09.15	Sambutan Steering Committee KNSI			
5	09.15-09.30	Sambutan Ketua STMIK Bumigora Mataram (Dyah Susilowati,M.Kom)			
6	09.30-09.45	Opening spech, Walikota Mataram sekaligus membuka acara KNSI 2013.			
7	09.45-09.50	Doa			
8	09.50-10.30	Keynote Speaker Prof. Ir. Zainal Hasibuan, MLS, Ph.D (UI)			
9	10.30-11.00	Persiapan Parallel Session I			
10	11.00-12.45	Kelp. I R.Aula	Kelp. II R.Seminar	Kelp. III R.TC	Kelp. IV R.1TC
		Kelp. V R.LAB.JAR	Kelp. VI R.1TB	Kelp. VII R.1T	Kelp. VIII R.1M
		Kelp. IX R.1TA	Kelp. X R.2T	Kelp. XI R.2MA	Kelp. XII R.2MB
11	12.45-14.00	Ishoma /Persiapan Parallel Session II			
12	14.00-16.00	Kelp. I R.Aula	Kelp. II R.Seminar	Kelp. III R.TC	Kelp. IV R.1TC
		Kelp. V R.LAB.JAR	Kelp. VI R.1TB	Kelp. VII R.1T	Kelp. VIII R.1M
		Kelp. IX R.1TA	Kelp. X R.2T	Kelp. XI R.2MA	Kelp. XII R.2MB
13	16.00-16.30	Coffee Break / Persiapan Parallel Session III			
14	16.30-17.30	Kelp. I R.Aula	Kelp. II R.Seminar	Kelp. III R.TC	Kelp. IV R.1TC
		Kelp. V R.LAB.JAR	Kelp. VI R.1TB	Kelp. VII R.1T	Kelp. VIII R.1M
		Kelp. IX R.1TA	Kelp. X R.2T	Kelp. XI R.2MA	Kelp. XII R.2MB

Keterangan: Masing-masing peserta dialokasikan 15 menit untuk presentasi dan Tanya jawab.

HARI KEDUA

Hari : Jum'at, Tanggal : 15 February 2013

No	Waktu (WITA)	Acara			
1	08.00-08.30	Registration Peserta, Persiapan Parallel Session IV			
2	08.30-10.15	Kelp. I R.Aula	Kelp. II R.Seminar	Kelp. III R.TC	Kelp. IV R.1TC
		Kelp. V R.LAB.JAR	Kelp. VI R.1TB	Kelp. VII R.1T	Kelp. VIII R.1M
		Kelp. IX R.1TA	Kelp. X R.2T	Kelp. XI R.2MA	Kelp. XII R.2MB
3	10.15-10.30	Coffee Break /Persiapan Penutupan			
4	10.30-11.30	Penutupan			

Keterangan

Masing-masing peserta dialokasikan 15 menit untuk presentasi dan Tanya jawab.

HARI KETIGA

Hari : Sabtu, Tanggal : 16 February 2013

Pelaksanaan Paket Wisata One Day Tour

PANDUAN UNTUK PRESENTASI PEMBICARA

1. Presentasi dalam bahasa Indonesia.
2. Pembicara harus menyiapkan presentasinya dalam format Microsoft Power Point file (*.ppt or *.pptx).
3. File presentasi harus diserahkan pada Organizing Committee sebelum dimulainya presentasi.
4. Tiap paper hanya bisa dipresentasikan oleh satu orang pembicara. Jika pembicara ingin mewakilkan pada orang lain resentasinya, maka harus menghubungi panitia terlebih dahulu.
5. Pembicara harus menggunakan laptop yang disediakan oleh panitia.
6. Tiap pembicara mempunyai waktu 15 menit untuk mempresentasikan papernya termasuk waktu diskusi/Tanya jawab.
7. Panitia berhak mengakhiri waktu presentasi apabila sudah melebihi 15 menit.

Jadwal Presentasi

KNSI2014-88

**PENGUKURAN
PENERIMAAN SISTEM INFORMASI
DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
(studi kasus : Fakultas Teknik Unpas)**

Sali Alas M

sali@unpas.ac.id

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

ABSTRAK

Kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem tersebut. Pada implementasi sebuah sistem informasi perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur tingkat penerimaan Sistem Informasi, serta melihat dampaknya bagi individu dan organisasi, yaitu dampak terhadap pengguna, pelanggan, dan organisasi. Penelitian ini dilakukan dengan menetapkan dimensi dan faktor-faktor pengukuran agar dapat menganalisis tingkat penerimaan (*acceptance*) sistem informasi, dan kemudian mengukur dampaknya bagi kualitas layanan di organisasi. Selanjutnya dilakukan analisis untuk menetapkan dimensi dan faktor-faktor yang relevan mendukung setiap variabel dan indikator dengan data yang didapat dari responden, dan diolah menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil akhir dari penelitian adalah sebuah model untuk menilai tingkat penerimaan sebuah sistem informasi di suatu organisasi, dan dampaknya terhadap kualitas layanan organisasi, yang dibuat dengan contoh kasus pada Sistem Informasi Terpadu Unpas (SITU).

Kata kunci : *penerimaan sistem informasi, dampak organisasi, variabel dan indikator, SITU Unpas, SEM*

1. Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

Pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi efektif jika setiap pelaku sistem dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja baik individu dan organisasi. Hal ini sesuai dengan model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* / TAM). TAM menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja. Kinerja berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas yang dilaksanakan oleh individu-individu di dalam organisasi (Thai FJ, 2002). Sehingga, semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktivitas, dan kualitas pelayanan individu tersebut. Lebih jauh lagi, bahwa meningkatnya kualitas layanan organisasi akan berdampak kepada pelanggannya.

Universitas Pasundan Bandung (Unpas) dalam upaya meninjau efektifitas kerja di lingkungan Unpas, dan dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggannya, perlu melakukan analisis terhadap tingkat penerimaan pegawainya dalam menggunakan sistem informasi yang ada di lingkungan Unpas.

1.2 Permasalahan

Permasalahan yang dimunculkan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang model untuk mengukur tingkat penerimaan sistem informasi di organisasi yang dapat menunjukkan pengaruhnya meningkatnya kualitas layanan ?
2. Apa saja faktor-faktor pengukuran yang dapat digunakan dan relevan untuk menentukan tingkat penerimaan sistem informasi ?
3. Apa saja faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan ?
4. Bagaimana faktor-faktor yang ada dapat mempengaruhi penerimaan SITU, dengan memunculkan hipotesis apakah penerimaan SITU dipengaruhi oleh :
 - a. Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) SITU ?
 - b. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) ?
 - c. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) ?
5. Bagaimana setiap faktor yang ada pada penerimaan SITU dapat mempengaruhi kualitas layanan dengan memunculkan hipotesis apakah

penerimaan SITU mempengaruhi Kualitas layanan di Fakultas Teknik Unpas ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Dihasilkannya sebuah model pengukuran untuk melihat tingkat penerimaan sebuah sistem informasi dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan dengan studi kasus penerapan SITU di Unpas, dengan menguji hipotesis-hipotesis sbb :
 - a. *Hipotesis 1 (H₁)* : Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) SITU berpengaruh terhadap Penerimaan (*acceptance*) SITU.
 - b. *Hipotesis 2 (H₂)* : Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) SITU berpengaruh terhadap Penerimaan (*acceptance*) SITU.
 - c. *Hipotesis 3 (H₃)* : Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) SITU berpengaruh terhadap Penerimaan (*acceptance*) SITU.
 - d. *Hipotesis 4 (H₄)* : Penerimaan (*acceptance*) SITU berpengaruh terhadap kualitas layanan (*service quality*).
3. Didapatnya simpulan tentang tingkat penerimaan pengguna SITU Unpas dan melihat apakah ada pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Lingkup Penelitian

Penyelesaian Penelitian dibatasi sebagai berikut :

1. Kasus yang dijadikan fokus penelitian adalah penerapan Sistem Informasi Terpadu Unpas (SITU)
2. Pengaruh yang dilihat adalah tingkat penerimaan SITU terhadap kualitas layanan akademik.
3. Responden untuk contoh data diambil dari pengguna SITU, yaitu manajemen dan staf karyawan di Fakultas Teknik Unpas, serta pelanggan layanan akademik, yaitu dosen wali dan mahasiswa di Fakultas Teknik Unpas.
4. Tidak melakukan respesifikasi model dalam rangka mencari model yang lebih fit dan memperbaiki tingkat validitas dan reabilitas model menjadi lebih baik.

1.5 Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Studi literatur,
2. Eksplorasi model-model penerimaan sistem dan teknologi, serta dampak organisasi,
3. Eksplorasi SITU Unpas,

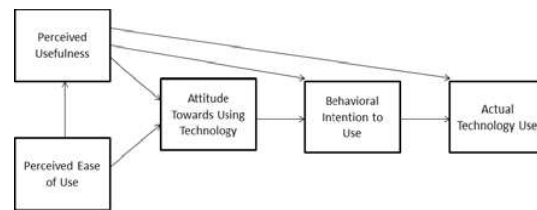
4. Analisis penetapan variabel dan faktor-faktor dari setiap dimensi pengukuran,
5. Perancangan model penelitian,
6. Uji model, dan
7. Pembuatan simpulan terhadap setiap hipotesis.

2. Pemahaman-Pemahaman Konsep

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Model TAM merupakan teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi informasi.

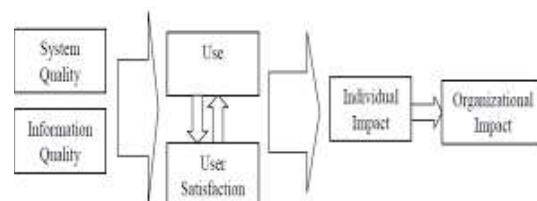
TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi atau sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi, yaitu berdasarkan faktor persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan (Davis, 1989). Faktor dan hubungan-hubungannya seperti ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989)

2.2 Information System Success Model

Information System Success Model dikembangkan oleh William DeLone dan Ephraim R McLean tahun 1992, yang diilustrasikan seperti gambar 2. Ditunjukkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem diproksi dengan 2 (dua) variabel yaitu intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Kedua variabel akan mempengaruhi variabel intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang berikutnya akan berdampak pada individu dan organisasi penggunanya.



Gambar 2. *IS Success Model* (Delon, Mc Clean, 1999)

2.3 *Penerimaan Pengguna*

Secara teoritis penerimaan penggunaan personal komputer dinyatakan oleh Davis F.D pada tahun 1989 yaitu: *"system usage and frequency of use has been the primary indicator of Personal Computer Acceptance"*. Berdasarkan kutipan dari Davis F.D tersebut dapat dipahami bahwa penggunaan sistem dan frekuensi penggunaan sistem sebagai indikator penerimaan penggunaan PC. Secara logika sederhana dinyatakan oleh Davis F.D bahwa sistem yang diterima adalah sistem yang digunakan.

Penelitian Oktavianti tahun 2007, berhasil membuktikan bahwa faktor yang secara langsung mempengaruhi penerimaan sistem teknologi informasi adalah *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai persepsi pengguna tentang sistem teknologi informasi dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived enjoyment* yang didefinisikan sebagai kemudahan dan kenyamanan menggunakan sistem teknologi informasi.

2.4 *Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)*

Davis F.D mendefinisikan kebermanfaatan (*usefulness*) yaitu:

"The degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance".

Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Chin dan Todd pada tahun 1995 memberikan beberapa dimensi tentang kebermanfaatan Teknologi Informasi. Menurut Chin dan Todd kebermanfaatan dapat dibagi ke dalam dua kategori yaitu kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas).

2.5 *Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)*

Davis F.D mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah: *"Refers to the degree to which person believes that using a particular system would be free of effort"*.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan Pengguna Teknologi Informasi mempercayai bahwa Teknologi Informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah

pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

2.6 *Kepuasan Pengguna*

Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir komputer. Mereka mengembangkan instrumen pengukur kepuasan yaitu instrumen *end user computing satisfaction* (EUCS). Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end user computing*, yang meliputi 5 komponen: Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*).

2.7 *Kualitas Layanan*

Kualitas pelayanan dijadikan ukuran kinerja dari organisasi. Salah satu model pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990). Pada bentuk awalnya, SERVQUAL terdiri atas sepuluh komponen kualitas pelayanan (Buttle, 1996). Dalam perkembangannya kemudian, kesepuluh komponen tersebut dimampatkan menjadi lima komponen, sebagai berikut (Juwaheer, 2004) :

1. *Reliability*, merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. *Assurance*, merupakan tenaga kerja yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
3. *Tangibles*, menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

3. *Objek Penelitian*

3.1 *Tempat Penelitian*

Penelitian di lakukan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung. Universitas Pasundan (UNPAS) didirikan pada tahun 1960 di bawah naungan Yayasan Pendidikan Tinggi Pasundan yang berada di bawah organisasi kemasyarakatan Paguyuban Pasundan yang berdiri pada tahun 1914.

3.2 *SITU Unpas*

SITU adalah Sistem Informasi, terdiri dari Prosedur Kerja dan Perangkat Lunak yang disusun berdasarkan SOP Akademik, SOP SDM, SOP

Sarana dan Prasarana, serta SOP Keuangan yang telah ditetapkan oleh SK Rektor Unpas. SITU dikembangkan terkait dengan PHKI UNPAS 2008, yang memiliki fitur sebagaiberikut :

1. *Collaborative Services* berupa berita, forum, *private message*, *pooling* yang terklasifikasi berdasarkan unit kerja
2. SI Akademik
3. SI Sarana dan Prasarana
4. SI SDM
5. SI Keuangan

Pengguna SITU adalah semua Unit Kerja dilingkungan UNPAS yaitu Rektor dan Pembantu Rektor, Biro dan Jajarannya, Dekan dan Wakil Dekan, Kabag dan Jajarannya, KaPRODI dan Jajarannya, Lembaga dan Jajarannya, UPT dan Jajarannya.

4. Analisis

4.1 Analisis Kebutuhan Model

Berdasarkan alasan di atas, maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) variabel yaitu 1 variabel dependen (Y) dan 4 variabel independen (X). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (Y). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kebermanfaatan (*usefulness*) Sistem Informasi Terpadu (SITU), kemudahan penggunaan (*easy of use*) Sistem Informasi Terpadu (SITU), kepuasan pengguna SITU, dan penerimaan (*Acceptance*) terhadap Sistem Informasi Terpadu (SITU). Keseluruhan variabel yang digunakan dijelaskan pada tabel 1.

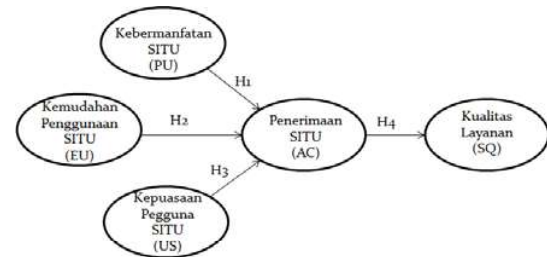
Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Nama Variabel dan kegunaan	Jenis	Sumber
1	Penerimaan (<i>Acceptance</i>) Kegunaan : penerimaan sistem dan frekuensi penggunaannya	Independen	Davis, 1989 & Oktavianti, 2007
2	Persepsi Kebermanfaatan (<i>usefulness</i>) Kegunaan : tingkat kepercayaan se-sorang bahwa penggunaan sistem yang khusus akan mempertinggi kinerjanya	Independen	Davis, 1989
3	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>easy to use</i>) Kegunaan : tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem dapat dengan mudah dipahami	Independen	Davis, 1989
4	Kepuasan Pengguna SITU Kegunaan : sebuah nilai yang muncul yang membuat terjadinya peningkatan kualitas individu	Independen	Doll & Torkzadeh, 1988
5	Kualitas Layanan Kegunaan : perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan	Independen	Diadopsi dari SERVQUAL & Juwaheer, 2004

4.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Hubungan-hubungan kausalitasnya adalah kebermanfaatan SITU (PU), kemudahan penggunaan (EU), dan kepuasan pengguna (US) diduga positif mempengaruhi penerimaan SITU. Penerimaan SITU

diduga positif mempengaruhi kualitas layanan (SQ). Untuk menguji hipotesis 1 sampai 4 yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran Teoritis

5. Perancangan Penelitian

Data untuk statistik diperoleh dari sejumlah responden yang sesuai kualifikasinya. Data ditangkap dengan kuesioner yang disebar dalam jumlah yang sesuai dengan syarat minimal responden.

5.1 Desain Kuesioner

Kuesioner didesain dalam dua bagian, bagian pertama berisi tentang maksud dibuatnya kuesioner, data umum responden, petunjuk pengisian secara umum, dan ucapan terima kasih atas kesediaan menjadi responden dan mengisi kuesioner. Bagian kedua berisi tentang penjelasan pada masing-masing poin, hal ini bertujuan untuk mengarahkan cara berfikir responden supaya mengetahui maksud dari pertanyaan kuesioner dan diharapkan responden dapat mengisi kuesioner dengan tepat. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal berupa Skala Likert, jawaban yang digunakan dalam Skala Likert ini memiliki tingkatan dari paling tinggi sampai dengan tingkatan rendah dalam bentuk kata-kata yang memiliki urutan angka 4 sampai dengan angka 1 dengan kriteria sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
2. Setuju (ST) diberi skor 3
3. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

5.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Unpas yang menggunakan Sistem Informasi Terpadu (SITU) di Fakultas Teknik Unpas.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. *Simple random sampling* termasuk dalam metode sampling probabilitas, dimana pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan dalam anggota

populasi tersebut. Secara khusus kuesioner diberikan kepada karyawan yang menggunakan Sistem Informasi Terpadu (SITU).

Data karyawan pengguna SITU dari Fakultas Teknik Unpas ditunjukkan dalam jenis pegawai dan jumlahnya, seperti nampak pada tabel 2 dan 3.

Tabel 2. Jumlah Karyawan yang menggunakan SITU di Fakultas Teknik

No.	Jenis Pegawai	Jumlah Pegawai
1.	Pimpinan Fakultas	10
2.	Kasubag dan staf	60
3.	Pimpinan Prodi	12
4.	Koordinator dan staf Prodi	84
Total		166

Tabel 3. Jumlah Dosen Wali dan Mahasiswa di Fakultas Teknik

No.	Jenis	Jumlah
1.	Mahasiswa	4500
2.	Dosen Wali	200
Total		4700

5.3 Penentuan Jumlah Minimal Responden

Menurut Roscoe pedoman untuk penentuan jumlah sampel penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi linier berganda), ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis. Roscoe juga mengatakan bahwa bila sampel dibagi ke dalam kelompok atau sub sampel, maka minimal data untuk setiap kelompok minimal 30.

Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah minimal sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 50. Jumlah tersebut diperoleh dari 5 variabel (4 variabel independen dan 1 variabel dependen) penelitian ini yang dikalikan 10. Atau minimal 60 sampel yang didapat dari pembagian sampel ke dalam 2 bagian yaitu kelompok staf karyawan dan kelompok pelanggan (dosen wali dan mahasiswa).

Penelitian ini menggunakan data sampel sebanyak 300 buah, yang dibagi ke dalam 2 kelompok atau sub sampel, yaitu 150 buah untuk kelompok staf karyawan dan 150 buah untuk pelanggan (dosen wali dan mahasiswa).

6. Uji Model dan Hasil Penelitian

6.1 Profile responden dari kusioner yang masuk

Profile dari responden yang memasukkan data, dari hasil kusioner dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Profile Responden

Uraian	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin :		
a. Pria	149	59,60%
b. Wanita	101	40,40%
Umur :		
a. < 31 tahun	77	30,80%
b. 31 – 40 tahun	58	23,20%
c. 41 – 50 tahun	64	25,60%
d. 51 – 60 tahun	29	11,60%
e. > 60 tahun	22	8,80%

Uraian	Jumlah	Persentase
Jabatan :		
a. Dosen Wali	62	24,80%
b. Staf dan Karyawan	125	50,00%
c. Mahasiswa	63	25,20%
Pendidikan :		
a. S3	10	4,00%
b. S2	68	27,20%
c. S1	61	24,40%
d. D3	32	12,80%
e. SLTA	79	31,60%
Masa kerja :		
a. 1 – 10 tahun	116	46,40%
b. 11 – 20 tahun	72	28,80%
c. 21 – 30 tahun	45	18,00%
d. > 30 tahun	17	6,80%

6.2 Statistik Deskriptif dari Kusioner yang masuk

Variabel kebermanfaatan penggunaan SITU terdiri dari 4 item pertanyaan yang mewakili 4 indikator. Hasil dari kusioner menunjukkan bahwa dari tabel 5 dapat dilihat pernyataan nomer satu sampai dengan empat variabel kemudahan secara rata-rata > 3, disini responden cenderung setuju mengarah kepada sangat setuju bahwa SITU akan membantu mereka dalam pekerjaan.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Variabel Kebermanfaatan SITU

N o	Item Pertanyaa n	N	Minimu m	Maksimu m	Mea n	Std. Deviasi
1	PU1	100	2	4	3,66	0,62106
2	PU2	100	2	4	3,57	0,61384
3	PU3	100	2	4	3,39	0,62232
4	PU4	100	2	4	3,54	0,61624
Valid N (listwise) 100						

Variabel kemudahan penggunaan SITU terdiri dari 5 item pertanyaan yang mewakili 5 indikator. Hasil dari kusioner menunjukkan bahwa dari tabel 6. dapat dilihat pernyataan nomer satu, dua, tiga, empat, dan lima variabel kemudahan secara rata-rata > 3, disini responden cenderung setuju mengarah kepada sangat setuju bahwa SITU mudah dioperasikan.

Tabel 6 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan SITU

N o	Item Pertanyaa n	N	Minimu m	Maksimu m	Mea n	Std. Deviasi
1	EU1	100	2	4	3,60	0,64793
2	EU2	100	2	4	3,36	0,76864
3	EU3	100	2	4	3,37	0,74998
4	EU4	100	1	4	3,07	0,81822
5	EU5	100	2	4	3,51	0,69239
Valid N (listwise) 100						

Variabel kepuasan pengguna SITU terdiri dari 4 item pertanyaan yang mewakili 4 indikator. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa dari tabel 7 dapat dilihat pernyataan nomer satu sampai dengan empat variabel kepuasan pengguna secara rata-rata > 3, disini responden cenderung setuju bahwa responden puas dengan SITU.

Tabel 7. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna SITU

N o	Item Pertanyaan	N	Minimu m	Maksimu m	Mea n	Std. Deviasi
1	US1	100	2	4	3,55	0,56023
2	US2	100	2	4	3,47	0,56256
3	US3	100	3	4	3,45	0,50039
4	US4	100	2	4	3,47	0,57683
Valid N (listwise) 100						

Variabel penerimaan SITU terdiri dari 2 item pertanyaan yang mewakili 2 indikator. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa dari tabel 8 dapat dilihat pernyataan nomer satu dan dua variabel penerimaan secara rata-rata > 3, disini responden cenderung bisa menerima SITU.

Tabel 8. Statistik Deskriptif Variabel Penerimaan SITU

N o	Item Pertanyaan	N	Minimu m	Maksimu m	Mea n	Std. Deviasi
1	AC1	100	3	4	3,86	0,34534
2	AC2	100	3	4	3,82	0,38357
Valid N (listwise) 100						

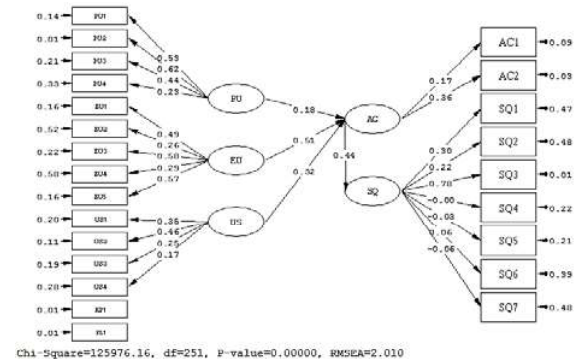
Variabel kualitas layanan terdiri dari 7 item pertanyaan yang mewakili 7 indikator. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa dari tabel 9 dapat dilihat pernyataan nomer satu, dua, enam, dan tujuh variabel kualitas layanan secara rata-rata > 3, disini responden cenderung setuju bahwa kualitas layanan telah meningkat. Sedangkan pernyataan nomer tiga, empat, dan lima, responden cenderung menyatakan tidak setuju bergerak ke arah setuju.

Tabel 9. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

N o	Item Pertanyaan	N	Minimu m	Maksimu m	Mea n	Std. Deviasi
1	SQ1	100	2	4	3,26	0,74472
2	SQ2	100	2	4	3,28	0,72762
3	SQ3	100	1	4	2,97	0,78049
4	SQ4	100	2	4	2,82	0,47794
5	SQ5	100	2	4	2,78	0,45192
6	SQ6	100	2	4	3,23	0,63896
7	SQ7	100	1	4	3,40	0,69749
Valid N (listwise) 100						

6.3 Model hubungan kausalitas

Model hubungan kualitas digambarkan menggunakan aplikasi Lisrel 8.80, dengan memasukkan semua variabel baik teramati ataupun laten, serta hubungan kausal antar variabel yaitu : hubungan PU, EU, dan US dengan AC, serta hubungan AC dengan SQ. Gambar hubungan kausal selengkapnya dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Hubungan Kausalitas : Model Estimasi

6.4 Hasil Uji Validitas

Penelitian ini untuk mengukur validitas digunakan pendekatan nilai-t dan muatan faktor standarnya yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing muatan faktor standarnya dengan total nilai-t muatan faktornya. Hasil pengujian dengan menggunakan program Lisrel 8.80 menunjukkan nilai-t muatan faktor dan muatan nilai faktornya pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 11. Uji Validitas. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan apakah nilai-t muatan faktornya lebih besar dari nilai kritis (≥ 2), dan muatan faktor standarnya $\geq 0,5$ (Igbra, et.al., 1997).

Tabel 11. Uji Validitas

No	Nama Variabel	Item	SLF	Nilai-t	Validitas
1	Kebermanfaatan SITU (PU)	PU1	0,82	11,04	baik
		PU2	0,99	15,35	baik
		PU3	0,69	8,75	baik
		PU4	0,37	4,23	tidak
2	Kemudahan Penggunaan SITU (EU)	EU1	0,77	9,49	baik
		EU2	0,33	3,54	tidak
		EU3	0,78	9,59	baik
		EU4	0,35	3,74	tidak
		EU5	0,82	10,19	baik
3	Kepuasan Pelanggan SITU (US)	US1	0,62	6,25	baik
		US2	0,81	7,96	baik
		US3	0,49	4,99	tidak
		US4	0,31	3,06	tidak
4	Penerimaan SITU (AC)	AC1	0,49	**	tidak
		AC2	0,91	4,6	baik
5	Kualitas Layanan (SQ)	SQ1	0,4	**	tidak
		SQ2	0,31	2,86	tidak
		SQ3	0,99	4,82	baik
		SQ4	-0,01	-0,08	tidak
		SQ5	-0,07	-0,72	tidak
		SQ6	0,1	1,09	tidak
		SQ7	-0,09	-0,93	tidak

6.5 Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Suatu konstruk atau variabel bisa memberikan reabilitas yang baik bila semua nilai *Cunstruct Reliability* (CR) $\geq 0,70$ dan semua nilai *Variance Extracted* (VE) $\geq 0,50$. Hasil pengujian dengan menggunakan program Lisrel 8.80 menunjukkan nilai hasil uji reliabilitas untuk variabel yang diteliti disajikan dalam tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

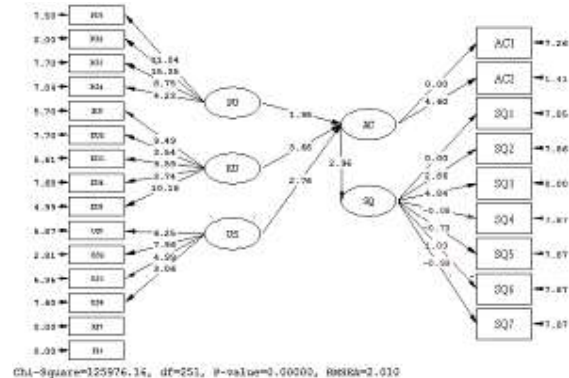
No	Nama Variabel	CR	VE	Reliabilitas
1	Kebermanfaatan (PU)	0,876578	0,707505	baik
2	Kemudahan Penggunaan SITU (EU)	0,832516	0,623797	baik
3	Penerimaan SITU (AC)	0,821446	0,821446	baik
4	Kualitas Layanan (SQ)	0,980002	0,980002	baik

6.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk dapat menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh dari variabel laten terhadap variabel laten lainnya. Hubungan-hubungan kausal telah didefinisikan sebelumnya di bab 1 dan bab 3. Gambar Estimasi untuk t-value dapat dilihat pada gambar 6.

Evaluasi terhadap model hipotesis ini mencakup :

1. T-Value dari koefisien/parameter
 - a. $PU \rightarrow AC$: 1,99; karena lebih dari absolut 1,96 maka koefisien dinyatakan signifikan
 - b. $EU \rightarrow AC$: 3,66; karena lebih dari absolut 1,96 maka koefisien dinyatakan signifikan
 - c. $US \rightarrow AC$: 2,76; karena lebih dari absolut 1,96 maka koefisien dinyatakan signifikan
 - d. $AC \rightarrow SQ$: 2,93; karena lebih dari absolut 1,96 maka koefisien dinyatakan signifikan
2. Nilai koefisien/parameter
 - a. $PU \rightarrow AC$: 0,18
 - b. $EU \rightarrow AC$: 0,51
 - c. $US \rightarrow AC$: 0,32
 - d. $AC \rightarrow SQ$: 0,42



Gambar 6. Hubungan Kausalitas : Model t-value

Hasil evaluasi selengkapny dapat terlihat pada tabel 13 ditambah dengan beberapa asumsi hipotesis-hipotesis dari model penelitian .

Tabel 13. Evaluasi Terhadap Koefisien model struktural dan kaitannya dengan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Path	Estimasi	Nilai-t	Kesimpulan
1	$PU \rightarrow AC$	0,18	1,99	Signifikan (hipotesis diterima)
2	$EU \rightarrow AC$	0,51	3,66	Signifikan (hipotesis diterima)
3	$US \rightarrow AC$	0,32	2,76	Signifikan (hipotesis diterima)
4	$AC \rightarrow SQ$	0,42	2,93	Signifikan (hipotesis diterima)

7. Kesimpulan dan Saran

7.1 Kesimpulan

Dari hasil pengujian analisis regresi dan uji nilai selisih mutlak dapat disimpulkan bahwa :

1. Kebermanfaatan SITU yang dirasakan oleh karyawan Fakultas Teknik Unpas mempengaruhi tingkat penerimaan karyawan terhadap penggunaan SITU. Hasil ini membuktikan bahwa bila tingkat kebermanfaatan meningkat dipastikan tingkat penerimaan juga meningkat. Kesimpulan ini sesuai dengan hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu Davis, et al, 1989 dan Oktaviani, 2007.
- Hasil kuesioner yang disebar kepada responden juga menyatakan dukungan kepada pernyataan H1 yang diterima, yaitu rata-rata responden menganggap bahwa menggunakan SITU akan mendatangkan manfaat, sehingga mempengaruhi tingkat penggunaan SITU oleh mereka.
2. Kemudahan penggunaan SITU mempengaruhi tingkat penerimaan karyawan terhadap penggunaan SITU. Hasil ini membuktikan bahwa bila SITU semakin mudah digunakan maka tingkat pemakaian SITU akan meningkat, sehingga penerimaan SITU juga akan meningkat. Hasil kuesioner juga mendukung pernyataan H2 diterima walaupun tidak signifikan, yaitu sebagian responden menganggap bahwa SITU mudah digunakan yang secara langsung

- mengakibatkan mereka mau dan sering menggunakan SITU. Ini sesuai dengan sejumlah penelitian terdahulu yaitu Davis, et al, 1989, Taylor da Tood, 1995, Livari, 2005 dan Oktaviani, 2007.
3. Kepuasan pengguna SITU mempengaruhi tingkat penerimaan karyawan terhadap penggunaan SITU. Pernyataan H3 diterima sesuai dengan sejumlah penelitian terdahulu yaitu Bondan Irianto, 2008 dan Oktavianti, 2007. Hal ini dapat dijelaskan bahwa semakin puas pengguna dalam menggunakan SITU, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan dan membuat tingkat penerimaan menjadi tinggi juga.
Hasil kuesioner menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas menggunakan SITU.
 4. Penerimaan SITU tidak mempengaruhi secara langsung meningkatnya kinerja pegawai dan namun mempengaruhi secara langsung kualitas layanan. Pernyataan H6 ditolak, tidak sesuai dengan penelitian Istianingsih dan Utami (2009), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna yang tinggi akan mempengaruhi positif kinerja individu. Pada model yang dirancang bahwa kinerja individu yang dimaksud adalah kinerja pegawai yang secara tidak langsung melewati variabel penerimaan sebagai variabel moderating.

7.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Berikut beberapa keterbatasan yang kemungkinan mengganggu hasil penelitian ini

1. Penelitian ini menggunakan responden Staf Karyawan, Dosen Wali, dan Mahasiswa dengan jumlah sampel yang berbeda. Jabatan responden yang berbeda dan dengan persentase yang tidak seimbang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian.
2. Kemungkinan adanya bias yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara peneliti dan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Keterbatasan ini ada pada data-data yang diperoleh melalui kuesioner, terutama pada kuesioner yang mungkin kurang baik penyajiannya. Seharusnya dilakukan uji pengambilan sampel agar kuesioner dapat dinilai keakuratannya.
3. Uji model yang tidak lengkap dengan mengabaikan *Goodness of Fit* dari model, yang menunjukkan hasil kurang baik. Seharusnya dilakukan restrukturisasi model dengan melakukan modifikasi lengkap, yaitu dengan memperbaiki semua nilai *error* untuk *variant* ataupun *error* untuk *covariant* sesuai variabel yang terkait.

7.3 Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan sampel yang lebih besar untuk beberapa Fakultas atau bahkan untuk satu Universitas.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan dan menambahkan variabel-variabel untuk dampak-dampak organisasi lainnya.
3. Optimalisasi penggunaan kakas bantu untuk SEM seperti Lisrel, Amos/SPSS, agar model yang dihasilkan menjadi lebih baik.

8. DAFTAR PUSTAKA

- Alexandria Brysland, Adrienne Curry. "Service Improvements in public services using SERVQUAL", *Managing Service Quality*, Vol. 11 Iss: 6, pp.389 – 401, 2010
- Al-Gahtani, S. "The applicability of TAM outside North America: An empirical test in the United Kingdom", *Information Resources Management Journal*, vol.14 (3): 37-46, 2001
- Buttle, Francis. "SERVQUAL: review, critique, research agenda," *European Journal of Marketing*, Vol.30, Issue 1, pp. 8–31, 1996
- Chin, W.W., and Todd, P.A. "On the use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in MIS research: A note of caution," *MIS Quarterly* (19:2), pp. 237-246, 1995
- Compeau, D. R., Higgins, C. A., & Huff, S. "Social cognitive theory and individual reaction to computing technology: A longitudinal study". *MIS Quarterly*, 23(2), 145-158, 1999
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3): 319- 340, 1988
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., and Warshaw, Paul R. "User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models", *Management Science*, 35(8): 982-1003, 1989
- Davis, G., and Olson, M.H. "Management Information Systems: Conceptual Foundation, Structure and Development", New York, NY: McGraw-Hill, 1984
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G., "The Measurement of End User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, 12(2): 159-174.31, 1988
- Ferdinand, Augusty. "Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor". 2nd Edition. BP UNDIP. ISBN 979-9156-75-0, 2002

- Goodhue, D.L; Thompson, R.L, "Task-Technology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly* (19:2), pp.213-236, 1995
- Hair, J., F., Black, W., C., Babin, B., J., and Anderson, R., E. "Multivariate Data Analysis (Seventh Edition)." Pearson. Upper Saddle River Boston Columbus San Fransisco New York, 2010
- Juwaheer, Thanika Devi, "Exploring international tourist's perceptions of hotel operations by using a modified SERVQUAL approach – a case study of Mauritius", *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 5, pp. 350 – 364, 2004
- Kurniawan, R. "Analisis Pengaruh Teknologi Informasi Pada Kinerja Organisasi Study Empiris PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Kantor Cabang Tegal, Kantor Wilayah Semarang", 2008.
- Kustono, Alwan Sri."Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Implementasi Sistem Informasi Baru." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Artikel hal. XI – XIII, 2000
- Livari, Juhani. "An Emprical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success", *The Database for Advance in Information System*, (36:2), Spring, 2005
- McGill, T. J., Hobbs, V. J., Chan, R.,& Khoo, D. "User Satisfaction As A Measure Of Success In End User Application Development: An Empirical Investigation", *Proceedings of the IRMA Conference*, pp.(352-357), Boston, MA: Idea Group Publishing, 1998
- O'Brien, J. A. "Management Information. Systems: Managing Information Technology in the Internetnetworked Enterprise", Boston: Irwin McGraw-Hill 1999
- Oktavianti, Bramantika. "Evaluasi Penerimaan Sistem Teknologi Informasi dengan menggunakan Variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment: studi kasus di PT Sanggar Sarana Baja pada Departemen Accounting dan Marketing" (Tesis). Program Studi Magister Sains Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2007
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. "Delivering Quality Service Balancing : Customer Perceptions and Expectations". New York: The Free Press, 1990
- Rawstorne, P., Jayasuriya, R., and Caputi, P. "An Integrative Model of Information Systems Use in Mandataory Environments," *International Conference on Information Systems*, Helsinki, Finland, 1998
- Sekaran, Uma. "Research Methods for Business: A Skill-Building Approach", Third Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc, 2000
- Santoso, Singgih. "Structural Equation Modelling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS", PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007
- Solimun. "Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos". Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya, 2002
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". CV. Alfabeta., Bandung, 2008
- Taylor, S., and Todd, P.A. "Understanding Information Technology usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research*. No.6, pp. 144-176, 1995